

تعیین شاخص های موثر بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز بر اساس مؤلفه های کارت امتیازی متوازن

تیمور علیخانی^۱، مریم مجیدی^۲

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی،
دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران.

Email:teymor.alikhani@yahoo.com

۲. نویسنده مسئول، استادیار گروه مدیریت
اجرایی دانشگاه آزاد ساوه، ایران.
دریافت: پذیرش:

چکیده

مقدمه: در این تحقیق با شناسایی و ارزیابی شاخص های موثر بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز، بر اساس کارت امتیازی متوازن، وضعیت جاری سیستم را با نگاهی همه جانبه سنجید و به دنبال آن نقاط ضعف و قوت آن را شناسایی کرد تا در تعیین پیشنهادهایی در جهت بهبود عملکرد آن ارائه گردد.

روش: با توجه به ادبیات تحقیق و مطالعات انجام شده، روش مورد نظر در این مطالعه توصیفی-پیمایشی می باشد و جامعه آماری تحقیق کارکنان جمعیت هلال احمر استان البرز که تعداد آنان ۶۵ نفر گزارش شده است. در این مطالعه از روش تمام شماری استفاده گردید. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد و برای اندازه گیری پایایی ابزار از روش الفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده گردید.

یافته ها: طبق پیشینه تحقیق و مدل مفهومی پژوهش و با استفاده از تکنیک مدلیابی معادلات ساختاری به روش حداقل مجذورات جزئی (PLS) آزمون شد که مقدار بار عاملی برای تمامی شاخص ها بیشتر از مقدار ۰.۵ بود که بیانگر اعتبار قابل قبول مؤلفه ها بوده است و هم چنین نتایج نشان داد، میانگین مؤلفه یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار، مالی و مشتری به ترتیب بر مدیریت عملکرد استراتژیک تاثیر قابل توجهی داشته اند.

نتیجه گیری: نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای هر یک از شاخص ها نشان داد، توجه کافی به این شاخص ها در جمعیت وجود دارد و مؤلفه های کارت امتیازی متوازن بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک تاثیر مستقیم داشته اند و همچنین نتایج نشان داد، از منظر جمعیت شناختی تفاوت معناداری میان گروه های مختلف وجود نداشته است.

کلمات کلیدی: مدیریت عملکرد، مدیریت استراتژیک، کارت امتیازی متوازن، جمعیت هلال احمر

مقدمه

امروزه بسیاری از سازمانها، منابع مالی قابل توجهی را صرف تدوین استراتژی و تعیین راهبرد اساسی سازمان خود می کنند ولی اکثر آنها از عدم اجرای مطلوب استراتژیهای خود سخن می گویند. چشم اندازی که این مدیران برای سازمان خود تصور می کنند برای خود آنها کاملاً روشن است ولی آگاهی و درک کارکنان آنها از این چشم انداز بسیار کم و همسویی و همدلی آنها برای تحقق اهداف بسیار کمتر است. بنابراین، مدیران ارشد همواره در جستجوی راه حلی برای حصول اطمینان از اجرای استراتژی خود بوده اند و در این میان، روشهای ارزیابی عملکرد را به عنوان ابزاری جهت کنترل اجرای استراتژیهای خود برگزیده اند (۱)

ارزیابی عملکرد، ابزاری است کارآمد که مدیریت و کارکنان از طریق آن به نقاط قوت و ضعف سازمان پی برده و با ریشه یابی آنها، اقدامات اصلاحی برای بهبود عملکرد انجام می دهند. مدیریت عملکرد قلمرو وسیعی را در مدیریت سازمانها شامل می شود. درون فلسفه مدیریت عملکرد سنجش عملکرد، ارزیابی، تعیین شایستگی و نقاط قوت و ضعف نیز نهفته است و میتوان گفت این مفاهیم ابزاری است برای استقرار و اجرای مدیریت عملکرد. (۲)

ارزیابی عملکرد، یکی از وظایف اصلی هر سازمان و یکی از وجوه مدیریت عملکرد است که در گذشته بیشتر از طریق به کارگیری شاخص های مالی اجرا شده است (۳)

مدیریت استراتژیک عبارت است از جریان تصمیم ها و فعالیت هایی که منجر به ایجاد یک یا چند استراتژی موثر برای نیل به اهداف می شود. به همین طریق فرایند مدیریت استراتژیک یک روشی است که در آن استراتژیست ها به تعیین اهداف و تصمیم گیری استراتژیک می پردازند که در آن سه عنصر اساسی مطرح می شود که عبارتند از توسعه استراتژی - اجرای استراتژی - کنترل و ارزیابی استراتژی (۴)

یکی از مشهورترین روشهای ارزیابی که بر عملکرد مالی و غیر مالی بنا شده است، روش کارت امتیازی متوازن می باشد. مدل کارت امتیازی متوازن برای اولین بار توسط دو پرفسور کاپلان نورتون در سال ۱۹۹۲ ارائه شد در این مدل هر سازمان از چهار وجه مورد ارزیابی قرار می گیرند: وجه مالی - وجه مشتریان - وجه فرایند داخلی - وجه یادگیری و رشد. با توجه به اینکه مدل ارزیابی متوازن تکنیکی جهت تبدیل استراتژی به عمل می باشد و مدلی برای عملیاتی کردن استراتژی و تبدیل برنامه های عملیاتی و کنترل پیشرفت آن در جهت تحقق استراتژی است.

با توجه به امکان انطباق معیارهای کارت امتیازی متوازن در سازمان های غیر انتفاعی و دولتی و نظر به اینکه در طول سالهای متمادی معیار علمی و استاندارد برای ارزیابی عملکرد جمعیت هلال احمر استان البرز مورد استفاده نگردیده است، این ضرورت ایجاد شده که با کمک مؤلفه های کارت امتیازی متوازن در این پژوهش به بررسی مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت بپردازیم.

بنابراین با توجه به اهمیت تحقیق، ضرورت دارد به دلیل اینکه تا کنون در جمعیت هلال احمر استان البرز در خصوص ارزیابی مدیریت عملکرد استراتژیک بصورت علمی اقدامی صورت نگرفته است و آگاهیار مؤلفه های موثر بر مدیریت عملکرد استراتژیک جمعیت استان از جمله عوامل مهمی است که می تواند بر فرآیند اجرای استراتژی و تصمیم گیری برای حال حاضر و آینده سازان تاثیر گذار باشد در این تحقیق تلاش می گردد با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن، بستر مناسبی در جهت اصلاح فرآیندها به منظور بهبود در راستای دستیابی به اهداف و استراتژیهای جمعیت هلال احمر استان البرز فراهم گردد.

از سوی دیگر، یکی از مهمترین نیازهای مدیریت جمعیت هلال احمر کشور و بخصوص جمعیت هلال احمر استان البرز مدیریت عملکرد استراتژیک و استفاده بهینه از راهکارها و روش های علمی و شاخص های موثر بهبود مدیریت عملکرد و همسو کردن عملکرد سازمان با استراتژیهای سازمان جهت پاسخگویی موثر به محیط پیرامون و ایجاد بهره وری در عملکرد میباشد مدیریت در جمعیت هلال احمر با مشکلات پیچیده ای مواجه است و مطالعه علمی و سیستماتیکي جهت بهبود عملکرد و استقرار مدیریت عملکرد استراتژیک بعمل نیامده است.

مدیریت و رهبری در جمعیت هلال احمر دستخوش تغییرات زیادی شده است و به اهدافی روشن و هماهنگی میان کارکنان و دواير نیاز دارد. این تغییرات بنیادین به یک برنامه استراتژیک بر

اساس شاخص های موثر نیازمند است که در واقع نقشه راه برای آینده ای روشن خواهد بود. نیروی انسانی عامل اصلی اجرای این استراتژی است و بنابراین مدیریت استراتژیک عملکرد ابزاری است که رسیدن به اهداف بلندمدت سازمان را تضمین می کند.

مدیریت استراتژیک عبارت است از جریان تصمیم ها و فعالیت هایی که منجر به ایجاد یک یا چند استراتژی موثر برای نیل به اهداف می شود. به همین طریق فرایند مدیریت استراتژیک یک روشی است که در آن استراتژیست ها به تعیین اهداف و تصمیم گیری استراتژیک می پردازند که در آن سه عنصر اساسی مطرح می شود که عبارتند از توسعه استراتژی - اجرای استراتژی - کنترل و ارزیابی استراتژی.

کنترل فراگردی است که در آن عملیات انجام شده با فعالیت های برنامه ریزی شده تطبیق داده می شوند، این فراگرد برای تصحیح مستمر عملکرد سازمان در جهت دستیابی به اهداف سازمانی به کار گرفته می شود و میزان پیشرفت در جهت تحقق اهداف را نشان می دهد.

یکی از مشهورترین روشهای ارزیابی که عملکرد مالی و غیر مالی بنا شده است، روش کارت امتیازی متوازن می باشد. مدل کارت امتیازی متوازن برای اولین بار توسط پرفسور کاپلان نورتون در سال ۱۹۹۲ ارائه شد که چارچوبی برای کنترل و ارزیابی عملکرد شرکتها و سازمانها فراهم می کند در این مدل هر سازمان از چهار وجه مورد ارزیابی قرار می گیرند این چهار وجه

عبارتند از: وجه مالی - وجه مشتریان - وجه فرایند داخلی - وجه یادگیری و رشد. با توجه به اینکه مدل ارزیابی متوازن تکنیکی جهت تبدیل استراتژی به عمل می باشد، علاوه به اینکه یک ابزار سنجش عملکرد می باشد، مدلی برای عملیاتی کردن استراتژی و تبدیل برنامه های عملیاتی و کنترل پیشرفت آن در جهت تحقق استراتژی است. از این رو، این مطالعه در صدد پاسخگویی به این سوال اصلی است که آیا تعیین شاخص های موثر بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز سهم به سزایی دارد؟

روش ها

روش تحقیق مجموعه ای از قواعد، ابزار و راه های معتبر، قابل اطمینان و نظم یافته برای بررسی واقعیت ها، کشف مجهولات و دستیابی به راه حل مشکلات است (۶)

بر مبنای ادبیات و مطالعات انجام شده، روش مورد نظر ما در این تحقیق، روش توصیفی- پیمایشی بوده است و برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته مورد تایید خبرگان استفاده گردید که هدف آن تعیین شاخص های موثر بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر

استان البرز و اثبات یا رد فرضیه ها در حوزه عملکرد استراتژیک است. به دلیل کوچک بودن حجم جمعیت جامعه آماری از روش تمام شماری (سرشماری) استفاده گردید. در این تحقیق جامعه آماری شامل کارکنان جمعیت هلال احمر استان البرز که تعداد آنان ۶۵ نفر گزارش شده است. ابزار جمع آوری داده ها برای انجام این پژوهش علاوه بر مطالعات کتابخانه ای از پرسشنامه محقق ساخته که از یک سری سؤالات بسته با طیف پنج گزینه ای لیکرت (از بسیار کم تا بسیار زیاد) استفاده گردیده است. ساختار پرسشنامه شامل دو بخش بود، بخش اول شاخص های جمعیت شناسی و بخش دوم شاخص های مدل مفهومی را مورد بررسی قرار داده است. پس از طراحی، پرسشنامه فوق برای بررسی روایی در اختیار خبرگان قرار گرفت تا اصلاح و تأیید گردید سپس با استفاده از آزمون اس اچ لاوشه (۰,۸۵) ابزار اندازه گیری از اعتبار قابل قبولی برخوردار گردید و پایایی ابزار اندازه گیری با استفاده از روش آلفای کرونباخ بیانگر همبستگی درونی قابل قبولی بین گویه ها بوده است که نتایج آن در جدول شماره ۱ آمده است.

جدول شماره ۱. نتایج آزمون ضریب آلفای کرونباخ در بین متغیر و مؤلفه های مورد بررسی

مؤلفه ها	تعداد سوال	آلفای کرونباخ
مؤلفه یادگیری و رشد	۶	۰,۷۸
مؤلفه فرایندهای داخلی و کسب و کار	۵	۰,۷۳
مؤلفه مشتری	۵	۰,۸۰
مؤلفه مالی	۴	۰,۸۴
پایایی کل	۲۰	۰,۸۸

جدول شماره ۲: یافته های آماری جمعیت شناختی جامعه مورد مطالعه

مؤلفه ها		توزیع مؤلفه ها	
جنسیت	مرد	زن	
	۲۱	۴۴	
تحصیلات	۳۲,۷	۶۷,۷	
	دیپلم و فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس و بالاتر
سن	۱۱	۴۲	۱۲
	۱۶,۹	۶۴,۶	۱۸,۵
سابقه کار	۳۱-۴۰ سال	۴۱-۵۰ سال	۵۱-۶۰ سال
	۲۴	۳۳	۸
کمتر از ۱۶ سال	۱۶-۲۵ سال	۲۵ سال	بالای ۲۵ سال
	۳۲	۲۹	۴
سابقه کار	۴۴,۶	۴۴,۶	۶,۲

سوالات پرسشنامه و متغیرهای اصلی با استفاده از شاخص های آماری فراوانی و درصد فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد و نمودار ستونی پرداخته شد. در بخش یافته های استنباطی و جهت آزمون فرضیه های پژوهش از آزمونهای مدل ساختاری به روش حداقل مجذورات جزئی، تی تک نمونه ای و آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده شد. در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده ها به کمک نرم افزارهای SPSS ۲۳ و Excel و Smart PLS انجام شد.

یافته ها

در این تحقیق مدل مفهومی پژوهش با استفاده از تکنیک مدلیابی معادلات ساختاری به روش حداقل مجذورات جزئی (PLS) با نرم افزار Smart PLS آزمون شد و بررسی مقادیر بار عاملی نشان داد که مقدار بار عاملی برای تمامی شاخص ها بیشتر از مقدار ۰,۵ است که نشان می دهد تمامی شاخص ها

در تمامی مؤلفه ها دارای اعتبار و روایی قابل قبولی هستند و میانگین های مؤلفه های کارت امتیازی متوازن (مؤلفه یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار، مالی و مشتری) به ترتیب بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت تاثیر قابل توجهی داشته اند.

پس از بررسی داده های جمع آوری شده، یافته های آماری بیانگر خصوصیات جامعه مورد مطالعه بوده و حاوی یافته های ارزشمندی در راستای اثربخشی تحقیق می باشد.

نتایج بدست آمده نشان می دهد، میانگین تمامی مؤلفه های شاخص یادگیری و رشد از مقدار میانگین فرضی (۳) بیشتر است که نشان می دهد همه شاخص ها تاثیری بیشتر از متوسط بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک دارند. بالاترین میانگین (۴,۴۶) در بین مؤلفه های شاخص یادگیری و رشد

مربوط به شاخص "برخورداری کارکنان از فضای فیزیکی کارمناسب" است.

نتایج در مورد شاخص فرایندهای داخلی و کسب و کار نشان داد، میانگین تمامی مؤلفه های شاخص فرایندهای داخلی و کسب و کار از مقدار میانگین فرضی (۳) بیشتر است که نشان می دهد همه مؤلفه ها تأثیری بیشتر از متوسط بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک دارند. بالاترین میانگین (۴,۳۹) در بین مؤلفه های شاخص فرایندهای داخلی و کسب و کار، مربوط به مؤلفه "کاهش بروکراسی و تشریفات اداری" بوده است.

در مورد مؤلفه های شاخص مشتری، نتایج بدست آمده نشان می دهد، میانگین تمامی مؤلفه های شاخص مشتری از مقدار میانگین فرضی (۳) بیشتر است که نشان می دهد همه شاخص ها تأثیری بیشتر از متوسط بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک دارند. بالاترین میانگین (۴,۲۶) در بین مؤلفه های شاخص مشتری مربوط به مؤلفه های "ارتقا خدمات امداد و نجات، حمایتی انسان دوستانه" بوده است.

در مورد مؤلفه های شاخص مالی نتایج نشان داد، نتایج بدست آمده نشان می دهد میانگین تمامی مؤلفه های مؤلفه مالی از مقدار میانگین فرضی (۳) بیشتر است که نشان می دهد همه شاخص ها تأثیری بیشتری بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک داشته اند، به طوری که بالاترین میانگین (۴,۳۷) در بین مؤلفه های شاخص مالی مربوط به شاخص "میزان جذب اعتبار از ردیف های مختلف دولتی" است.

در ادامه با استفاده از آزمون های تحلیل عاملی تاییدی، آزمون تی تک نمونه ای به بررسی فرضیه های پژوهش پرداخته شد.

بر اساس مدل مفهومی پژوهش با استفاده از تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری (تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم) به روش حداقل مجزورات جزئی (PLS) با نرم افزار Smart PLS آزمون شد. روش های معادله ساختاری میزان و شدت روابط فرضی میان متغیرها را در یک مدل نظری تخمین می زند. این تکنیک ها اثر مستقیم یک متغیر بر متغیر دیگر و نیز اثر متغیر دیگری که بین این دو متغیر واقع می شوند (متغیرهای مداخله گر یا واسطه ای)، را نشان می دهند. در صورتی که بتوان تصور کرد که مدل فرضی صحیح می باشد، می توان گفت که اطلاعات منتج از مدل دقیقاً فراگردهای اساسی (علی) بین متغیرها را نشان می دهند (۱۳).

PLS بر اساس برآورد کمترین مجزورات با هدف اولیه بهینه ساختن تبیین واریانس در سازه های وابسته مدل های ساختاری است. روش PLS در ابتدا برای تحلیل موقعیت ها یا مدل های بسیار پیچیده به کار می رود که اطلاعات نظری کمی در مورد آن ها وجود دارد، یا این که هدف از آزمون این مدل ها پیش بینی یا کاربرد است. کمترین مجزورات جزئی به عنوان یک روش خطی، پیش بینی و تبیین و نه تفسیری معرفی می شود. استفاده از این روش، قبل از استفاده روش های تفسیری مانند رگرسیون خطی چندگانه یا مدل یابی معادلات ساختاری توصیه می گردد (۱۴).

قابل قبول بوده و اعتبار همگرایی تمامی مقیاس ها یا مؤلفه ها تایید می شود.

مقادیر پایایی ترکیبی از حداقل ۰,۸۲ برای مؤلفه فرآیندهای داخلی و کسب و کار تا حداکثر ۰,۸۹ برای مؤلفه مالی به دست آمده است.

بررسی مقادیر همبستگی بدست آمده بین مؤلفه ها با متغیر مدیریت عملکرد استراتژیک نشان می دهد که هر چهار مؤلفه یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار، مشتری و مالی با مدیریت عملکرد استراتژیک دارای همبستگی معنی دار هستند (۰,۰۱ < P). قوی ترین رابطه با مدیریت عملکرد استراتژیک مربوط به مؤلفه فرآیندهای داخلی و کسب و کار با ضریب ۰,۸۶ و بعد از آن متعلق به مؤلفه یادگیری و رشد با ضریب ۰,۷۷۹ است. شدت یا نیرومندی تمامی ضرایب همبستگی بیشتر از ۰,۶ است که در نتیجه تمامی روابط قوی است و رابطه قوی بین متغیرها را نشان می دهد.

مطابق نتایج بدست آمده از آزمون مدل ساختاری می-توان نتیجه گرفت، چهار شاخص یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار، مشتری و مالی بر مدیریت عملکرد استراتژیک موثر بوده اند.

در مورد تاثیر مؤلفه ها بر مدیریت عملکرد استراتژیک نتایج آزمون تی تک نمونه ای نشان داد، میانگین تمامی مؤلفه های چهار شاخص یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار، مشتری و مالی با مقدار متوسط (۳) تفاوت آماری معنی داری داشته است (۰,۰۱ < P) و میانگین چهار مؤلفه یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار، مشتری و مالی به طور معنی داری بیشتر از مقدار متوسط است

در این پژوهش مقدار بار عاملی مورد پذیرش به دلیل رعایت احتیاط و دقت بیشتر، معیار حداقل ۰,۵ در نظر گرفته شد. از شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE) جهت بررسی اعتبار همگرا استفاده شد. عموماً از شاخص AVE برای ارزیابی اعتبار محتوا استفاده شده است. این شاخص، مقدار واریانس را که یک متغیر پنهان از نشانگرهایش بدست می آورد را اندازه می گیرد. گویه هایی (ابزارهایی) که با یکدیگر همبستگی بالایی داشته باشند برای اندازه گیری سازه یکسانی طراحی شده و مناسب هستند. در نتیجه برای سنجش بهتر پایایی در روش PLS، هردوی این معیارها به کار برده می شوند. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی بیشتر از ۰,۵ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل های اندازه گیری دارد (۱۵).

بررسی مقادیر بار عاملی نشان می دهد که مقدار بار عاملی برای تمامی مؤلفه ها بیشتر از مقدار ۰,۵ است که نشان می دهد تمامی مؤلفه ها در این شاخص دارای اعتبار و روایی قابل قبولی هستند که این امر با بررسی بارهای عاملی که بیشتر از ۰,۵ است حاصل شده است. بارهای عاملی از حداقل ۰,۵۵ برای شاخص شماره پنج برای مؤلفه یادگیری و رشد تا حداکثر ۰,۸۹ برای شاخص شماره ۱۷ که متعلق به مؤلفه ساختار است بدست آمده است.

جهت بررسی اعتبار همگرایی مؤلفه ها از آماره میانگین واریانس استخراج شده (AVE) استفاده شد. مقادیر میانگین واریانس استخراج شده از حداقل ۰,۵۹ برای مؤلفه فرآیندهای داخلی و کسب و کار تا حداکثر ۰,۶۷ برای مؤلفه مالی بدست آمده است که در مجموع تمامی میانگین واریانس استخراج شده

که نشان می دهد از نظر پاسخگویان، تمامی مؤلفه های کارت امتیازی متوازن تاثیر زیاد یا خیلی زیادی بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز داشته اند. بررسی میانگین شاخص ها نشان می دهد که شاخص یادگیری و رشد (با میانگین ۴,۲۴) و شاخص فرآیندهای داخلی و کسب و کار (با میانگین ۴,۱۷) دارای بالاترین میانگین هستند که بدین معناست که این دو شاخص دارای بالاترین تاثیر بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر هستند. البته میانگین های بدست آمده نشان از این دارد که تمامی مؤلفه های کارت امتیازی متوازن (شاخص های یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار مشتری و مالی) بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر تاثیر قابل توجهی دارند.

در مورد فرضیه اصلی، شاخص های کارت امتیازی متوازن بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز تاثیر دارند. نتایج بر اساس آزمون مدل ساختاری نشان داد، بین مؤلفه های کارت امتیازی متوازن با مدیریت عملکرد استراتژیک رابطه معنی دار وجود داشته است ($P < .05$). نتایج آزمون بررسی میانگین ها (آزمون t تک نمونه ای) نشان داد که تمامی مؤلفه های کارت امتیازی متوازن بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک موثر هستند و تاثیر تمامی مؤلفه های چهار گانه تایید می شود. میانگین بدست آمده برای تمامی مؤلفه ها بیشتر از مقدار متوسط بوده است و نتایج آزمون تی تک نمونه ای نشان داد که تاثیر مؤلفه های کارت امتیازی

متوازن بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک به میزان زیاد یا خیلی زیاد بوده است.

در مورد فرضیه، شاخص مالی بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز تاثیر دارد. نتایج آزمون مدل ساختاری نشان داد که مؤلفه های شاخص مالی با مدیریت عملکرد استراتژیک رابطه دارد و توانسته است به طور معنی داری مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر را بسنجد. نتایج آزمون تی تک نمونه ای جهت بررسی میزان تاثیر شاخص مالی بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک نشان داد که با توجه به میانگین این شاخص (۴,۰۳)، تاثیر شاخص مالی بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک تایید شده است ($P < .01$) هم چنین با توجه به میانگین بدست آمده می توان تاثیر مؤلفه مالی بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک را زیاد دانست (جدول شماره ۳).

در مورد فرضیه شاخص مشتری بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز تاثیر دارد. یافته ها براساس آزمون مدل ساختاری نشان داد که بین مؤلفه های شاخص مشتری و مدیریت عملکرد استراتژیک رابطه معنی دار وجود داشته است ($P < .01$). نتایج بررسی میزان تاثیر مؤلفه مشتری اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک نشان داد، با توجه به میانگین مؤلفه مشتری که برابر با ۳,۹۷ است و با مقدار میانگین فرضی تفاوت معنی داری دارد ($P < .01$) نتیجه می گیریم که مؤلفه مشتری توانسته است به میزان زیادی بر

اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک تاثیرگذار باشد(جدول شماره ۳).

در مورد فرضیه شاخص یادگیری و رشد بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز تاثیر دارد. نتایج مؤلفه های آزمون مدل ساختاری نشان داد که مؤلفه یادگیری و رشد با مدیریت عملکرد استراتژیک رابطه داشته و توانسته است به طور معنی داری مدیریت عملکرد استراتژیک در سازمان هلال احمر را بسنجد. نتایج آزمون تی تک نمونه ای جهت بررسی میزان تاثیر مؤلفه یادگیری و رشد بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک نشان داد که با توجه به میانگین این مؤلفه (۴,۲۴)، تاثیر مؤلفه یادگیری و رشد بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک تایید می شود ($P < 0,01$) که با توجه به میانگین بدست آمده می توان تاثیر مؤلفه یادگیری و رشد بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک را زیاد دانست. مقایسه نتایج و میانگین ها نشان می دهد که مؤلفه یادگیری و رشد در بین مؤلفه های کارت امتیازی

متوازن بیشترین تاثیر را بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک دارد.(جدول شماره ۳).

در مورد فرضیه ، مؤلفه فرآیندهای داخلی و کسب و کار بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز تاثیر دارد. یافته ها نشان داد که بین مؤلفه های شاخص فرآیندهای داخلی و کسب و کار و مدیریت عملکرد استراتژیک رابطه معنی دار وجود داشته و بر اساس آزمون مدل ساختاری مؤلفه فرآیندهای داخلی و کسب و کار و مدیریت عملکرد استراتژیک با یکدیگر رابطه داشته است ($P < 0,01$). بررسی میزان تاثیر مؤلفه فرآیندهای داخلی و کسب و کار بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک نشان داد که با توجه به میانگین شاخص فرآیندهای داخلی و کسب و کار که برابر با ۴,۱۷ است و با مقدار میانگین فرضی تفاوت معنی داری داشته ($P < 0,01$) نتیجه می گیریم که شاخص فرآیندهای داخلی و کسب و کار توانسته است به میزان زیادی بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک تاثیرگذار باشد(جدول شماره ۳).

جدول شماره ۳. نتایج ضرایب استاندارد شده، مقدار t و سطح معنی داری روابط مدل پژوهش

اثر متغیر مستقل	سازه	ضریب استاندارد شده	مقدار t	مقدار P	نتیجه
شاخص مالی	مدیریت عملکرد استراتژیک	۰,۷۲۰	۱۱,۷۴	$< 0,01$	تایید فرضیه
شاخص مشتری	مدیریت عملکرد استراتژیک	۰,۷۶۹	۸,۴۵	$< 0,01$	تایید فرضیه
شاخص یادگیری و رشد	مدیریت عملکرد استراتژیک	۰,۷۷۹	۱۷,۲۳	$< 0,01$	تایید فرضیه
شاخص فرآیندهای داخلی	مدیریت عملکرد استراتژیک	۰,۸۶۰	۳۳,۴۵	$> 0,05$	تایید فرضیه

مقایسه نتایج و میانگین ها نشان داد که مؤلفه یادگیری ورشد در بین مؤلفه های کارت امتیازی متوازن بیشترین تاثیر را بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک داشته است. مهمترین مؤلفه های هر کدام از مؤلفه های کارت امتیازی متوازن و رتبه مؤلفه ها بر اساس میزان اثر گذاری بر مدیریت عملکرد استراتژیک استان تعیین گردید.

بحث

نتایج یافته های فرضیه های اصلی نشان داد شاخص های کارت امتیازی متوازن بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز تاثیر داشته اند. این پژوهش با نتایج مطالعات سپهریان و پرهیزگار (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان ارزیابی عملکرد مدیریت پروژه های کلان با رویکرد کارت امتیازی متوازن در پروژه های بزرگ سد سازی کشور مطابقت دارد.

نتایج یافته های آزمون فرضیه اول نشان داد، شاخص مالی بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز تاثیر داشته است. این پژوهش با نتایج مطالعات چهارسوقی و ساجدی (۲۰۰۶) که به بررسی فرآیند مدیریت استراتژیک در سازمان های غیر انتفاعی پرداخته اند، مطابقت دارد.

نتایج یافته های آزمون فرضیه دوم نشان داد، شاخص مشتری بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز تاثیر داشته است. این پژوهش با نتایج مطالعات توحیدی، جعفری و عظیمی افشار (۲۰۱۰) به بررسی تحقیق

برنامه ریزی استراتژیک در سازمان های غیر انتفاعی ایرانی پرداخته اند، مطابقت دارد.

نتایج یافته های آزمون فرضیه سوم نشان داد، شاخص یادگیری و رشد بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز تاثیر داشته است. این پژوهش با نتایج مطالعات نیازی و برادران کاظم زاده (۲۰۰۶) که به بررسی رویکردهای موجود در سنجش عملکرد پرداخته اند و کارت امتیازی متوازن به عنوان یک سیستم سنجش عملکرد چند بعدی اقدام و توسعه کارت امتیازی متوازن و کاربرد آن در فرآیند مدیریت استراتژیک را تشریح نموده اند، مطابقت دارد.

نتایج یافته های آزمون فرضیه چهارم نشان داد، شاخص فرآیندهای داخلی و کسب و کار بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز تاثیر داشته است.

این پژوهش با نتایج مطالعات بابایی (۱۳۸۵) که تحقیقی در راستای طراحی و پیاده سازی یک سیستم اندازه گیری عملکرد با استفاده از روش کارت امتیازی متوازن انجام داده بود، مطابقت دارد.

نتیجه گیری

در این پژوهش ملاحظه شد که مؤلفه های هر کدام از شاخص ها بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز اثر گذارند و درجه اثرگذاری هریک از این عوامل نیز متفاوت است.

شاخص فرایند های داخلی نسبت به سایر عوامل مورد بررسی، بیشترین میزان اثرگذاری بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز را دارد.

استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز داشته اند. البته تمامی مؤلفه های کارت امتیازی متوازن بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر تاثیر قابل توجهی داشته است.

هم چنین تمامی مؤلفه های کارت امتیازی متوازن بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک موثر بوده اند و مؤلفه های فرآیند های داخلی و یادگیری و رشد دارای بالاترین تاثیر بر مدیریت عملکرد

Reference

۱. Kaplan, R. and Norton, D. Putting the balanced scorecard to work, Harvard, ۱۹۹۳.

۲. Rafizadeh, alaedin, efati, mohamadali, ronag, Maryam, performance management, Publication Frmnsh, ۲۰۱۰. [In Persian]

۳. Wang, J., Spencer, K., & Xing, M. Metacognitive beliefs and strategies in learning Chinese as a foreign language. Journal of System, ۳۷, ۴۶-۵۶, ۲۰۰۹.

۴. Ali Babaei Ahmed. to design and implement a performance measurement system using Balanced Scorecard And object oriented measures, ArbabShirani updated master's thesis under the guidance of doctor, University of Technology, Isfahan ۲۰۰۵. [In Persian]

۵. Karroubi, D. Implement a performance measurement system using Balanced Scorecard, Tehran, ۲۰۰۳. [In Persian]

۶. Kaplan R. S, Norton D. P. The Balanced Scorecard: Measures that drive performance, Harvard business Review, July – August, ۲۰۰۵.

۷. khaki golamreza, The method of management, Tehran, reflection, Third Edition, ۲۰۰۸. [In Persian]

۸. Sarmad, zoherh, bazargan, Abbas and Hejaz. Research methods in the behavioral sciences. Tehran, Institute for Publishing Agah, ۲۰۰۴. [In Persian]

۹. Danaeefard, Hassan; Alvani, Seyed Medi and adel, A. Quantitative research methodology in management: a comprehensive approach. Tehran, release aristocratic Sfar, ۲۰۰۴. [In Persian]

۱۰. Hafeznia, MR. Introduction to research methods in the humanities. Tehran, release the, ۲۰۱۳. [In Persian]

۱۱. Skaran, Uma. Research methods in management (fourth edition). Translation; Saebi, Mohammad and Shiraz, Mahmoud. Tehran, Institute for Training and Research Management and Planning, ۲۰۰۶.

۱۲. Karimi, R. Easy Guide statistical analysis with SPSS, Tehran: Hengal publishing, ۱۳۹۴. [In Persian]

۱۳. Kalantari Kh. Processing and analysis of data in social-economic researches using SPSS Software, Sharif Publications, Tehran, ۲۰۰۳. [In Persian]

۱۴. Syed abbaszadeh, Mir Mohammad. Methods of Operations Research in the Humanities, First Edition, University of Urmia, ۲۰۰۷. [In Persian]

۱۵. Davari, Ali, Reza Zadeh, A. structural equation modeling software PLS, SID Publications, First Edition, ۲۰۱۳. [In Persian]